

Общество с ограниченной ответственностью

"Колодезников и Колодезников"

**Анализ информации по независимой оценке качества условий оказания
услуг муниципальными учреждениями культуры Амгинского улуса
Республики Саха (Якутия)**

за 2023 год

Якутск, 2023

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников» на основании Договора № 11 от 24.11.2023 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 05.12.2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы» в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 №51132) и Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике условий получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

8	МБУ «Центр Культуры им. М.Ноговицына
---	--------------------------------------

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
МБУ «Центр Культуры им. М.Ноговицына	103	0	23	63	0	5	12

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБУ «Центр Культуры им. М.Ноговицына	93,1	55,6	81,9	97,7	97,1

РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЯ

По результатам проведенных исследований в 2023 году ниже представлен рейтинг учреждений культуры Амгинского улуса (района):

	Наименование учреждения	Суммарный средний балл
1	МБУ «Центр Культуры им. М.Ноговицына	85,1

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась оператором в соответствии с положениями статьи 36.1. «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021). При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об учреждениях культуры Амгинского улуса (района), размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают удовлетворительными условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет». В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов» (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры использовался пункт 7 «Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет», содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну). *Опираясь на данный пункт, было принято решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах*

эта информация может находиться, а это уже не является простым способом нахождения информации для обычного посетителя сайта.

ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МБУ «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМ. М.НОГОВИЦЫНА

Пункт	Наименование Показателя	Значение	Максимальное возможное значение
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	5	9
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	7	12
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	4	
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	100	100
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	7	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	85	100
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	5	
3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3	
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	93	100
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры,	97	100

	инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы		
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	94	100
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97	100
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	97	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97	100

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

8. Муниципальное бюджетное учреждение центр культуры имени Майрода Александровича Ноговицына муниципального образования «Болутурский наслег»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	<i>Предоставленная на стенде информация имеется не в полном объеме На сайте учреждения нет полной информации Отсутствуют некоторые параметры комфортного пребывания посетителей Недостаточное обеспечение доступности для инвалидов</i>
Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки	<p>Разместить на стенде информацию: -данные об учредителе; - структуру учреждения; - виды услуг; - перечень оказываемых платных услуг и прайс, НПА</p> <p>Разместить на сайте информацию: -данные об учредителе; - режим работы; -МТБ, копия ПФХД;</p> <p>Своевременно размещать на сайте информацию о мероприятиях (новости, афиши)</p> <p>Обеспечить наличие понятной навигации внутри организации</p> <p>Оборудовать санитарно – гигиенические помещения для инвалидов</p> <p>Обеспечить наличие альтернативной версии на сайте для инвалидов по зрению</p> <p>Обеспечить возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p> <p>Обеспечить наличие дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>

Отчет по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальных учреждений Амгинского улуса (района) Республики Саха (Якутия) за 2023 год предоставлен ООО "Колодезников и Колодезников" 24 января 2024г.

Директор

А.Г. Кутугутова

СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОТВЕТСТВЕННОЙ ЗА СБОР И ОБОБЩЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ОПЕРАТОР)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников»

Сокращенное наименование: ООО «Колодезников и Колодезников»

Юридический адрес: 677021, Республика Саха /Якутия/, г. Якутск, ул. Автодорожная, 13/1
корп. 2

Фактический адрес: 677021, Республика Саха /Якутия/, г. Якутск, ул. Автодорожная, 13/1
корп. 2

ОКПО 15281536

ОКАТО 98401000000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 98701000001

ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 1435143863

КПП 143501001

ОГРН 1041402026192

Дата постановки в налоговом органе: 27.01.2004 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Электронная почта: kutug@yandex.ru

Директор: Кутугутова Анастасия Гекторовна, на основании Устава

т.+7 (924) 368-49-21